

## **Методические материалы «О правилах составления претензий»**

### **Что такое претензия?**

Претензия – это предъявление требований, выраженное недовольством лица на некачественно оказанную услугу (работу) или на несоответствие качества проданного товара установленным требованиям. В простом понимании, претензия - это жалоба, обоснованная на фактах, нарушающая права ее автора, поэтому, как бы не звучал заголовок (преамбула) документа, например: «Жалоба»; «Заявление»; «Письмо»; «Требование»; «Обращение» - во всех случаях, если в документе выражены элементы нарушенных прав и содержатся требования к каким-либо действиям на их устранение, здесь всегда подразумевается форма ПРЕТЕНЗИИ.

### **Какова роль претензии в досудебном порядке урегулирования спора?**

В каких-то случаях требуется разрешение спорных моментов между сторонами до обращения в суд в порядке досудебного /претензионного или другого/ порядка урегулирования спора. Практика показывает, что претензионное производство дает возможность без лишних расходов на оплату госпошлины и со значительной экономией времени взыскать и ликвидировать дебиторскую задолженность, что благожелательно сказывается на повышении экономических показателей деятельности предпринимателя.

Претензионный или иной досудебный порядок урегулирования спора - это одна из форм защиты гражданских прав, которая предполагает попытку урегулирования конфликта между кредитором и должником, продавцом и покупателем. Арбитражный процессуальный Кодекс РФ под досудебным понимает не только претензионный, но и иной порядок урегулирования споров, который предусмотрен может быть и договором. Под иным порядком следует понимать урегулирование спора таким способом, как путем направления писем, телеграмм, заявлений и другие процедуры, выраженные в документальном виде.

### **В каких случаях досудебное урегулирование спора обязательно?**

Обязательное досудебное урегулирование спора, в виде претензионного или иного досудебного порядка, закреплено в процессуальном законодательстве. «Обязательное» - обозначает невозможность, без направления претензии, подачи иска по спору, в котором

досудебное направление претензии является обязательным, и влечет за собой возвращение заявления судьей, если: «не соблюден установленный федеральным законом для данной категории споров или предусмотренный договором сторон досудебный порядок урегулирования спора либо истец не представил документы, подтверждающие соблюдение досудебного порядка урегулирования спора с ответчиком, если это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров или договором».

Обязательный досудебный порядок урегулирования спора предусмотрен в следующих случаях:

1. Если он предусмотрен федеральным законом;
2. Если он предусмотрен договором (контрактом) между сторонами;

Если досудебный порядок не соблюден, то заявление будет считаться поданным с нарушением установленного правила и в будущем повлечет нежелательные последствия - возвращение искового заявления в гражданском процессе (пп. 1 п.1 ст.135 ГПК РФ) и оставление без движения в арбитражном (ст. 128 АПК РФ). Если после принятия заявления и возбуждения производства по делу невыполнение обязательного досудебного порядка выявляется, суд оставляет заявление без рассмотрения (абз.2 ст. 222 ГПК РФ и п.2 ст. 148 АПК РФ). Все эти нежелательные последствия дают возможность обратиться в суд повторно после выполнения требований о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора.

Примеры федеральных законов, в которых предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования спора.

- Претензии в обязательном порядке предъявляются к перевозчику. Эти положения закреплены в транспортных уставах и кодексах (ст. 797 ГК РФ, ст. 403 и ст. 405 КТМ РФ, ст.161 КВВТ РФ, п. 3 ст. 124 ВК РФ). Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации устанавливает, что до предъявления к перевозчику иска, связанного с осуществлением перевозок груза, к перевозчику обязательно предъявляется претензия (ст. 120 УЖТ РФ

- Претензия в обязательном порядке предъявляется пользователем связи оператору связи при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств, при предоставлении услуг связи или выполнении работ в области связи (ФЗ „О связи“, ФЗ „О почтовой связи“)

- Претензия в обязательном порядке предъявляется экспедитору, по спорам связанным с предпринимательской деятельностью клиента (ФЗ „О транспортно-экспедиционной деятельности“) Однако, этот же закон закрепляет право на подачу искового заявления минуя досудебное урегулирование, в случае предъявления иска при оказании экспедиционных услуг для личных, семейных, домашних и иных нужд.

Если обязательный досудебный порядок предусмотрен договором, то в нем чаще всего встречаются следующие фразы: „ Все разногласия между сторонами разрешаются путем переговоров“, «до обращения в суд заказчик обязан письменно уведомить исполнителя о характере претензии “ и т.п. Вместе с указанием на согласие сторонами договора решить любой конфликт, вытекающий из договора, путем переговоров, договором может

быть предусмотрен и срок подачи претензии, который сторона должным образом обязана соблюдать.

Претензионный или иной досудебный порядок урегулирования спора является обязательным в случаях, предусмотренных законом или договором (ч. 5 ст. 4 АПК РФ, абз. 7 ст. 132 ГПК РФ, ч. 3 ст. 4 КАС РФ).

С 1 июня 2016 года претензионный (досудебный) порядок урегулирования большинства гражданско-правовых споров стал обязательным в арбитражном процессе.

При несоблюдении претензионного (досудебного) порядка исковое заявление подлежит возвращению судом (п. 5 ч. 1 ст. 129 АПК РФ, п. 1 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ, п. 1 ч. 1 ст. 129 КАС РФ), а в случае принятия к производству - оставлению без рассмотрения (п. 2 ч. 1 ст. 148 АПК РФ, п. 1 ч. 1 ст. 222 ГПК РФ, п. 1 ч. 1 ст. 196 КАС РФ).

Рассмотрение споров в суде в соответствии с АПК РФ, ГПК РФ, КАС РФ:

- Споры при заключении договора в обязательном порядке
- Споры при изменении, расторжении договора
- Споры расторжении договора банковского счета
- Споры о выплатах по договору ОСАГО
- Споры, вытекающие из грузоперевозок
- Споры, вытекающие из авиаперевозок груза, почты
- Споры, вытекающие из ж/д перевозок груза
- Споры, вытекающие из перевозок пассажиров, груза автотранспортом
- Споры, вытекающие из-за перевозок груза морским транспортом
- Споры, вытекающие из перевозок внутренним водным транспортом
- Споры, вытекающие из договора транспортной экспедиции (претензии экспедитору)
- Споры, вытекающие из договора перевалки груза
- Споры о сервитуте
- Споры, вытекающие из договора об оказании услуг связи
- Споры о качестве туристского продукта (претензии туроператору)

### **Содержание претензии**

1. Сведения об адресате и предъявителе претензии.  
Здесь достаточно указать ФИО либо наименования юридических лиц и адреса.

2. Заголовок «Претензия».  
Рекомендуется избегать при составлении претензии в её заголовке названий «уведомление», «требование» или тому подобных, дабы избежать толкование претензии как иной переписки.

3. Краткое изложение сути нарушений, послуживших основанием для направления претензии, со ссылками на имеющиеся доказательства.

При описании сути нарушений следует перечислить их в полном объеме со ссылками на документы, подтверждающие возникшие и неисполненные либо ненадлежащим образом исполненные обязательства. В противном случае суд может оставить без рассмотрения иски о возмещении ущерба, причиненного нарушениями в той части, которые не отражены в претензии (Определение ВС РФ от 12 марта 2015 года № 301-ЭС14-7029).

Составляя данную часть претензии, следует избегать цитирования нормативно-правовых актов и условий договора (желательно просто указать ссылки на соответствующие статьи, пункты и пр.). Вместе с этим, не лишним будет сослаться на практику высших судов или судов региона, в которых в дальнейшем, возможно, будут рассматриваться возникшие разногласия, и где аналогичные дела разрешались в пользу предъявителя претензии.

4. Требования предъявителя претензии с указанием сумм и способов устранения нарушений.

Требования желательно составлять по аналогии с просительной частью искового заявления. Следует указать требование о выплате точной суммы долга, об исполнении иного обязательства в натуре.

Не рекомендуется указывать в претензии требование о выплате точной суммы пени и процентов, т.к. их размер изменяется с каждым новым днем просрочки, и некоторые суды могут истолковать данное требование в претензии, как ограничивающее её определенными рамками. При рассмотрении иска о взыскании пеней и процентов некоторые суды могут прийти к выводу о несоблюдении истцом досудебного порядка урегулирования спора в размере требований, превышающих размер, указанный в претензии.

5. Срок рассмотрения претензии, если указанный срок не урегулирован законом или договором.

6. Описание преимуществ разрешения конфликтной ситуации мирным путем и неблагоприятных последствий для контрагента в случае обращения в суд.

В этой части претензии можно рекомендовать ее адресату принять участие в мирном урегулировании конфликта, что позволит сторонам сэкономить время, нервы и деньги, а также создаст предпосылки для дальнейшего плодотворного сотрудничества в рамках иных коммерческих проектов. Далее не лишним будет предупредить, что в случае обращения в суд сумма требований будет увеличена на начисленные пени, проценты и судебные расходы.

7. Перечень прилагаемых документов, подтверждающих фактические обстоятельства и полномочия лица, подписавшего претензию.

К претензии следует приложить копии всех имеющихся по делу документов, подтверждающих связь потребителя с заявленными требованиями. Оригиналы документов должны остаться у заявителя.

### **Кому предъявлять претензию?**

Претензию следует предъявлять лицу, несущему ответственность по закону за действия организации, если продавец товара или поставщик услуг - юридическое лицо. Т.е., Вашу претензию должен получить не продавец в магазине, курьер или кассир, и не грузчик, доставивший воду на дом, и не официант ресторана, а генеральный директор организации (ООО, ОАО, ЗАО и т.п.) В случае если продавцом, поставщиком (провайдером) является Индивидуальный предприниматель, то соответственно, претензия должна быть составлена на его имя.

### **На какой адрес или куда направлять претензию?**

Юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, имеет государственную регистрацию по месту нахождения - юридического адреса. Именно на юридический адрес организации необходимо направлять претензию. Уточнить юридический адрес можно обратившись в налоговую инспекцию, подав запрос на выписку из Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ), а при споре с Индивидуальным предпринимателем - выписку из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП). Очень часто организация, помимо юридического адреса имеет фактические адреса офисов, магазинов, филиалов. Но направлять документы на эти адреса не рекомендуется, поскольку ответчик в суде может заявить о неполучении Вашей претензии и суд согласиться с ненадлежащим способом отправки документов.

### **Кому и как вручить составленную претензию?**

Более долгий по времени, но самый верный способ вручить претензию, это отправить претензию и прилагающиеся документы по почте, заказным письмом с уведомлением о вручении, с объявленной ценностью и описью вложения. Чек, подтверждающий оплату отправки заказного письма с уведомлением о вручении необходимо сохранить для предъявления в суде. Получив претензию именно таким способом, нарушитель прав трезво оценит серьезность намерений заявителя.

Для более скорой процедуры вручения достаточно прибыть по месту нахождения администрации организации и под роспись руководителя или секретаря заверить копию претензии. В этом случае, кроме подписи получившего, должны быть: расшифровка его подписи, дата, и, желательно, номер входящей корреспонденции.

Не рекомендуется вручать претензию в любом месте, даже если организация ведет там деятельность, и противопоказано вручать ее любому сотруднику организации. Во-первых, работники не соглашаются их

подписывать, во избежание наказания за проявленную инициативу, хотя и покажут готовность передать куда следует. Во-вторых, ответчик опять-таки сошлется на отсутствие претензии, а на подпись в экземпляре заявителя разведет руками, сославшись на неизвестность ему фамилии или на отсутствие факта передачи документов от такого сотрудника, и вообще, последний не имеет таких полномочий. Если выбран способ личного вручения через представителя организации, то лучше заручиться поддержкой двух свидетелей, которые после смогут дать свидетельские показания в суде.

### **Что делать, если претензия отклонена или проигнорирована?**

Срок рассмотрения претензии – 10 (десять) календарных дней со дня ее получения. Если в указанный срок претензия будет проигнорирована или на составленную и врученную претензию будет получен отрицательный ответ, то в этом случае следует обращаться в суд и разрешить спор в судебном порядке, дополняя исковые требования взысканием компенсаций, неустоек, упущенной выгоды, морального вреда и прочих издержек.

Так, если договор купли-продажи совершался физическим лицом и доставку товара должен был осуществить продавец, следует руководствоваться статьей 23.1 Федерального Закона «О защите прав потребителей», в третьем пункте которой говорится, что в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Если же договор о доставке был заключен не с продавцом, а с другим юридическим лицом, тогда это был договор об оказании услуги. В этом случае нужно руководствоваться пятым пунктом статьи 28 Федерального Закона «О защите прав потребителей», согласно которому в случае нарушения установленных сроков оказания услуги, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех

процентов цены услуги, а если цена оказания услуги договором об оказании услуги не определена - общей цены заказа.

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени). (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

С принятием Постановления Пленума ВС РФ от 21.01.2016 № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела» окончательно поставлена точка в вопросе о возможности взыскания в качестве судебных издержек расходов на составление и отправку претензии. В силу пункта 4 указанного постановления расходы на соблюдение обязательного претензионного или иного досудебного порядка урегулирования спора признаются судебными издержками и подлежат возмещению исходя из того, что у истца отсутствовала возможность реализовать право на обращение в суд без несения таких издержек.